

## KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb

Dengan mengucap rasa syukur yg sebesar-besarnya ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Yang terhormat kedua orang tua (Bapak, Ibu) dan Abah Ahmad Sholeh, sujud hormat serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa restu, dukungan dan nasehat yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh. Soedarto, MT, selaku Rektor UPN “veteran” Surabaya, Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Surabaya, Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Ketua Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Surabaya, Jawa Timur.

5. Bapak Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring doa semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan Berkah dari Sang ILLAHI.
7. Semua sahabat – sahabat, terutama Mbak Lola Busel, Mas Bagus Priambodo dan Mas Ipung Margono yang selalu dan tak bosan memberikan dukungan moral dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya “Terima Kasih Sahabat”.

Semoga Sang Tuhan Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-NYA kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritikyng bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Surabaya, November 2009

Penulis

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA ASURANSI JASARAHARJA PUTERA SURABAYA**

Oleh:

Herry Nurzamany

## **Abstraksi**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Jasaraharja. Fenomena yang terjadi pada saat ini di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Telah terjadi penurunan Jumlah Pemegang Polis di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya dari tahun 2007 – 2008, dari 2757 orang pada tahun 2007 menjadi 2036 orang pada tahun 2008, ditambah dengan selama periode Januari -Desember 2008 telah terjadi kenaikan jumlah komplain nasabah yang menggunakan PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya, Kenaikan jumlah komplain nasabah tersebut mengindikasikan semakin banyaknya nasabah yang tidak puas dengan produk asuransi jasaraharja putera dalam setiap bulannya. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, mengenai kriterianya adalah sebagai berikut: responden berusia minimal 17 tahun dan responden terdaftar sebagai pemegang polis asuransi jasaraharja putera di Surabaya. Pengambilan sampel didasari oleh asumsi SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5 – 10 kali parameter yang diestimasi (Augusty, 2002: 98), Pada penelitian ini ada 20 indikator, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 100 - 200. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM diagram yang akan mempermudah untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang akan diuji.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya

Key Words: Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era modern saat ini banyak masyarakat di kota-kota besar yang mengandalkan kendaraan bermotor sebagai alat yang begitu penting dalam kegiatan sehari-hari, contohnya di Surabaya dimana mayoritas masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi utama disamping kendaraan penumpang umum (angkot). Pada tahun 2007 saja jumlah kendaraan bermotor roda empat saja sudah mencapai 37.568 kendaraan. (Sumber: BPS Surabaya)

Dari total jumlah kendaraan bermotor roda empat yang ada di Surabaya tersebut, baru sekitar 67% atau sekitar 25.171 kendaraan yang diasuransikan, sedangkan sisanya 33% atau sekitar 12.397 kendaraan masih belum diasuransikan. Hal ini dapat dikarenakan beberapa hal seperti pengetahuan masyarakat tentang asuransi, tingkat pendapatan perkapita yang masih rendah ataupun bisa dilihat dari kecepatan suatu asuransi dalam menyelesaikan klaim.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit untuk dicapai yang dikarenakan oleh keanekaragaman keinginan setiap nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi selalu mempunyai berbagai

cara pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler (1997:36) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Permasalahan ketidakpuasan nasabah tidak terlepas dari layanan yang diberikan oleh penyaji jasa. Menurut Soetjipto (Usahawan, Januari 1997:23) ada dua masalah yang dihadapi baik oleh perusahaan maupun konsumen berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yaitu : (1) proses layanan yang diterapkan perusahaan masih birokratis, berbelit-belit dan tidak jelas sehingga membingungkan para nasabah konsumen para karyawan perusahaan itu sendiri. (2) Sumber daya manusia perusahaan, masih ada sumber daya manusia perusahaan yang belum menyadari arti pentingnya kepuasan konsumen bagi keberhasilan perusahaan.

Layanan dikatakan sempurna, bukan berarti memenuhi standarisasi yang baku tetapi layanan yang dapat memberi kepuasan mendekati harapan pasien. Keberhasilan mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa umumnya mengacu pada kemampuan perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesinya dan dapat diterima oleh nasabahnya, dengan tetap mempertimbangkan penggunaan sumber daya yang seefisien mungkin. Hal ini didukung oleh Kinner, Bernhardt, dan Krentler (1995:671) yang mengemukakan bahwa layanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak termasuk kepemilikan, dan tidak dapat disimpan atau dipindahkan.

PT. Asuransi Jasaraharja merupakan Perusahaan yang juga bergerak dibidang jasa asuransi yang memberikan layanan asuransi, termasuk didalamnya kegiatan usaha *surety bond*. Asuransi Jasaraharja Putera merupakan salah satu diantara sedikit perusahaan asuransi di Indonesia yang aktif dalam pengembangan layanan *surety bond* sebagai salah satu jenis produk baru di Indonesia dengan prospek yang sangat cerah. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki 4 produk unggulan, antara lain: 1). JP-ASTOR merupakan produk asuransi kendaraan bermotor yang memberikan jaminan atas kerugian/kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh tabrakan, terbalik, pencurian, kebakaran, petir, peletusan mesin dan tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga, 2). JP-ASPRI merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kerugian dalam melakukan investasi, 3). JP-GRAHA merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kerusakan gedung, kantor, rumah tinggal, toko, pabrik, hotel dan bangunan-bangunan lainnya terhadap risiko bangunan yang diakibatkan oleh bahaya kebakaran, peledakan, dll, dan 4). JP-BONDING merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan pada tender-tender dari jaminan lain dalam pelaksanaan proyek-proyek pembangunan dan pembebasan bea masuk dan bea masuk tambahan serta penangguhan pembayaran. Keempat produk unggulan ini merupakan sebagian kecil dari jasa pertanggungan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabahnya terhadap berbagai macam resiko kerugian.

Asuransi Jasaraharja Putera dengan produknya JP-Astor yang merupakan produk asuransi kendaraan bermotor yang memberikan jaminan atas

kerugian/kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh tabrakan, terbalik, pencurian, kebakaran, petir, peletusan mesin dan tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga. Di samping risiko-risiko dasar jaminan, produk asuransi ini juga dapat diperluas dengan risiko-risiko kecelakaan dari pengemudi dan penumpang, banjir, gempa bumi dan huru-hara. ([Http/www. jasaraharja\\_putera.com](http://www.jasaraharja_putera.com)).

Fenomena yang terjadi pada saat ini di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dari jumlah pemegang polis dari tahun 2005-2008.

Tabel 1.1 Jumlah Pemegang Polis di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya Tahun 2005 – 2008

Periode	Total Pemegang Polis
Tahun 2005	2290
Tahun 2006	1821
Tahun 2007	2757
Tahun 2008	2036

Sumber : PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya, Tahun 2009

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa pada tahun 2007 – 2008 telah terjadi penurunan jumlah pemegang polis di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya dari 2757 nasabah menjadi 2036 nasabah. (Sumber : PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya, Tahun 2008).

Beberapa masalah yang dikeluhkan oleh para nasabah ini diambil dari kotak saran yang ada di Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya. Dari berbagai

macam masalah-masalah keluhan nasabah, terdapat beberapa hal yang banyak dikeluhkan oleh nasabah berkaitan dengan kualitas layanan Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya, antara lain :

1. Pembayaran klaim yang dirasakan oleh para nasabah kurang tepat waktu.
2. Penagihan premi lanjutan yang dilakukan oleh para agen juga dirasakan para nasabah kurang cepat dan tepat waktu.
3. Kurangnya transparansi (kejelasan) informasi dari para agen mengenai produk yang ditawarkan kepada para nasabah.

Berikut ini akan disajikan data jumlah komplain nasabah PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya, periode Januari – Desember 2008.

Tabel 1.2 Jumlah Komplain Nasabah PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya Periode Januari – Desember 2008

Periode	Jumlah Komplain Nasabah (Orang)
Jan – 08	11
Feb – 08	15
Mar – 08	15
Apr – 08	17
Mei - 08	21
Jun – 08	20
Jul – 08	23
Agu – 08	25
Sep – 08	26
Okt – 08	26
Nop – 08	28
Des – 08	31
Total	258

Sumber: PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya, Tahun 2009



Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui bahwa selama periode Januari - Desember 2008 telah terjadi kenaikan jumlah komplain nasabah yang menggunakan PT. Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya. Kenaikan jumlah komplain nasabah tersebut mengindikasikan semakin banyaknya nasabah yang tidak puas dengan produk asuransi jasaraharja putera dalam setiap bulannya.

Permasalahan pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya yang berhubungan kepuasan pelanggan dengan dapat diketahui dari sumber majalah yaitu: SWA, 18 / XXIV / 21 Agustus – 3 September 2008, yang menyajikan data 4 Asuransi kendaraan yang memiliki kepuasan tertinggi yaitu Asuransi ACA, Asuransi Garda Oto, Asuransi Adira Insurance dan Asuransi Sinar Mas. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya tidak termasuk dalam kategori 4 besar Asuransi yang memiliki kepuasan yang bagus, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya masih banyak yang belum puas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: ”Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya” ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Asuransi Jasaraharja Putera Surabaya.”

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak-pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

#### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

#### **2. Bagi Organisasi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

#### **3. Bagi Universitas**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.